



## CARTA DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI AUTONOMIA

---

# CENTROCITTÀ

Primo Piano \_ Uomini

Via Bava, 5  
10124 – TORINO (TO)

Aggiornata il 26.05.2022

**Pantarei** scs

SEDE LEGALE: Via E. Bava n. 5  
UFFICI: Via E. Bava n. 35  
10124 TORINO Tel. 011/2359294 Fax 011/2376779  
Iscritta all'Albo Società Cooperative con il n. A123644  
P. IVA 08518590016 CCIAA-TO REA n. 979733  
[www.pantareiscs.it](http://www.pantareiscs.it)  
e-mail [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)  
PEC [pantarei@pec.confcooperative.it](mailto:pantarei@pec.confcooperative.it)

STRUTTURE OPERATIVE:

COMUNITÀ "CASCINA AL GALLO" - Via Torino, 110  
15020 Murisengo (AL) Tel. e Fax 0141/993701  
COMUNITÀ "L'ARCOBALENO" - Via Asti, 39  
15020 Murisengo (AL) Tel. e Fax 0141/902278  
SERVIZIO DI AUTONOMIA "ALBANOVA" – Via Asti, 22 15020 Murisengo (AL)  
SERVIZIO DI AUTONOMIA "CENTROCITTÀ" – Via E. Bava, 5 10124 Torino



## INDICE

Premessa .....	pag. 3	9. Organizzazione Oraria .....	pag. 9
1. La cooperativa .....	pag. 3	10. Documentazione .....	pag. 9
2. Staff dirigenziali ed operativi.....	pag.4	11. I servizi offerti .....	pag. 10
3. Presentazione e <i>mission</i> del servizio “Centrocittà” .....	pag. 4	12. La relazione con la famiglia .....	pag. 11
4. La struttura .....	Pag.5	13. La tutela dell’utenza.....	pag. 11
5. Domanda di accesso e procedure ....	pag. 6	14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami .....	pag. 12
6. Dimissioni .....	pag. 7	15. Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	pag. 12
7. Gestione dati e tutela della Privacy ...	pag. 8	16. I nostri riferimenti .....	pag. 13
8. Metodologia di lavoro .....	pag. 8	17. I nostri servizi .....	pag. 13

## PREMESSA

Oggi le informazioni che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dell'offerta dei servizi socio-sanitari sul territorio si raccolgono in documenti quali la "Carta dei Servizi". Questa è una guida che evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni degli ospiti del **Servizio di Autonomia "Centrocittà"** di Torino, Via Bava, 5.

La Cooperativa ha inteso predisporre questo documento come dichiarazione d'impegno che intendiamo assumere di fronte agli utenti e ai loro familiari, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, a garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

La carta del servizio è reperibile sul nostro sito internet [www.pantareiscs.it](http://www.pantareiscs.it) ed è disponibile presso la struttura; viene inoltre presentata e distribuita agli utenti e ai loro familiari, ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e a coloro che potrebbero collaborare ed interfacciarsi con il nostro servizio.

## 1. La Cooperativa

La Cooperativa "PANTA REI S.C.S. ONLUS" nasce nel 2002 da una precedente esperienza cooperativistica ed associativa dei soci fondatori. È composta da soci lavoratori, soci sovventori, volontari e da personale dipendente.

Operiamo nel settore Socio - Assistenziale e Sanitario attraverso la gestione di strutture di Comunità autorizzate, accreditate e convenzionate con Enti Pubblici quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni, Consorzi Intercomunali e Prefetture.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità prevalente di cui all'art. 45 della Costituzione della Repubblica Italiana, costituita sulla base dei principi sanciti dalla L. 381 del 8.11.1991 e si prefigge di raggiungere i propri scopi sociali in forma mutualistica e senza fini di lucro, operando nell'interesse generale della comunità, attraverso la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi.

Dal 2003 la Cooperativa aderisce a Confcooperative - Federsolidarietà.

L'obiettivo principale della Cooperativa è quello di offrire servizi a favore di persone portatrici di disagio psico-sociale quali disabili intellettivi e fisici, minori, anziani e persone richiedenti asilo, volti a supportare il loro percorso di vita in termini di residenzialità, occupazione lavorativa e ricreativa, costruzione e mantenimento di reti sociali e relazionali.

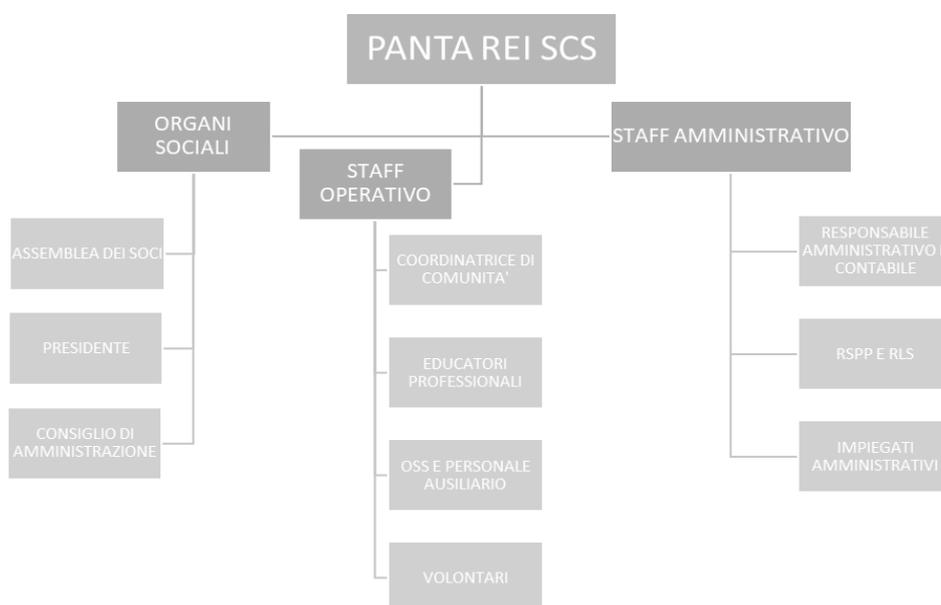
La Cooperativa propone di organizzare e coordinare il lavoro dei soggetti coinvolti, promuovendo la messa in rete e creando così opportunità di formazione e di crescita personale.

Il fine ultimo che la Cooperativa si propone, attraverso la gestione di diverse attività, è quello di raggiungere il benessere psico-sociale della persona.

Ancora oggi, per scelta, la Cooperativa gestisce micro strutture ritenendo che la dimensione "familiare" possa essere un modello capace di rispondere in modo più flessibile alle diverse esigenze degli ospiti ed anche di chi all'interno della Cooperativa lavora tramite metodologie fondate sulla pedagogia attiva.

Le comunità risultano così essere aperte al territorio, alle realtà sociali e associative che vi operano, attente alle opportunità culturali, sociali ed assistenziali presenti e contemporaneamente promotrici di momenti di incontro e di confronto con il territorio di appartenenza.

## 2. Staff dirigenziali ed operativi



## 3. Presentazione e *mission* del Servizio “Centrocittà”

Il servizio di autonomia “Centrocittà” è gestito dalla Cooperativa Sociale “Panta Rei”.

Esso è un presidio socio-sanitario per disabili intellettivi medio-lievi, autorizzato e accreditato a sensi della D.G.R. n. 42-6288 del 10 giugno 2002 e D.G.R. n. 25-12129 del 14 settembre 2009.

Gli ospiti sono adulti di sesso maschile con disabilità intellettiva medio lieve che possono condurre una vita in semi - autonomia ma non restare c/o le proprie famiglie (in alcuni casi ne sono privi) e necessitano di un supporto nel condurre la quotidianità.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- garantire il benessere dell’ospite;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- garantire la massima autonomia raggiungibile dalla persona ospitata, acquisendo e affinando le proprie abilità personali;
- fornire sostegno e supporto alla rete familiare (se esistente);
- personalizzare l’intervento (formulazione di un Progetto Individuale) assicurando una gamma diversificata di opportunità educative e riabilitative, partendo dalle esigenze e bisogni del singolo.

Il progetto di gestione delle unità abitative, è interconnesso con tutti i servizi del territorio. La risposta educativa, assistenziale e riabilitativa potrà essere fortemente personalizzata ed adeguata al ciclo di vita proprio dalla persona. Sarà possibile diversificare le risposte ai bisogni delle persone disabili in carico, assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede di U.M.V.D.

Il servizio di autonomia è un progetto di servizio residenziale rivolto a disabili intellettivi, incentrato su interventi principalmente di tipo educativo con un livello assistenziale il più ridotto possibile.

Il progetto è predisposto da una équipe di operatori con competenze professionali diverse che operano in ruoli e mansioni strutturate, in collaborazione con il Servizio inviante.

Questa équipe, ha il compito di redigere e realizzare i Progetti Individuali (P.I.) per ognuno degli ospiti,

con l'obiettivo di migliorare e, di base, mantenere le autonomie personali e le capacità generali della persona.

Nel progetto di servizio, le attività di gestione della casa e i compiti legati alle esigenze della quotidianità, sono svolte dagli ospiti e supportate/monitorate dall'educatore, tenendo conto delle capacità e degli impegni di ciascuno, cui si chiede un alto livello di collaborazione nel destinare una parte del proprio tempo libero da lavoro e attività, alla cura, pulizia, ordine e personalizzazione dell'ambiente e degli spazi individuali.

Tale strutturazione permette e favorisce il processo di identificazione della casa sentita come "propria" e crea il senso di responsabilità delle proprie scelte, incrementando il livello delle autonomie personali, uno dei presupposti del Servizio.

Le riunioni tra gli ospiti, previste periodicamente alla presenza del responsabile di servizio, permettono un confronto diretto (guidato e supervisionato), utile a risolvere e rielaborare eventuali problematiche, a partire dalle dinamiche relazionali che si instaurano inevitabilmente in qualunque convivenza.

## 4. La struttura

VIA BAVA, 5 – 10124 TORINO (TO)



Il servizio di autonomia "CENTROCITTÀ" è sito in Via Eusebio Bava n.5 appena prima della centralissima Piazza Vittorio Veneto a Torino.

L'appartamento, destinato ad ospitare esclusivamente uomini adulti, si trova al primo piano di un basso edificio all'interno di un cortile con altri 3 edifici adiacenti e può ospitare un massimo di 2 persone. Esso è composto da due camere singole oltre ad un soggiorno *living* con angolo cucina rialzato e due bagni, quali spazi di convivenza in condivisione.

All'interno è dotato di tutti gli arredi, elettrodomestici e attrezzature necessarie, con possibilità di personalizzare la propria stanza secondo personali esigenze/disponibilità.

### IL SERVIZIO

È strutturato secondo una diversificazione di ruoli e responsabilità, sulla base di competenze, formazione ed attitudini e ci si avvale dell'ausilio permanente di professionisti per la formazione specialistica, di consulenze e di interventi tecnici.

Il gruppo di lavoro è responsabile della qualità del servizio, in termini di procedure, strategie, interventi volti ad assicurare la prestazione assistenziale ed educativa.

La nostra équipe è formata da educatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore, dal Referente della Cooperativa e dal Coordinatore del Servizio.

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento. La loro attività educativa e assistenziale è costantemente supervisionata.

Ciclicamente gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni.

Gli operatori lavorano consapevolmente, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa, in applicazione della Normativa di riferimento e sono dotati di D.P.I. (Dispositivi di Protezione Individuali, come da D. Lgs. n.81/2008).

Il servizio di autonomia Centrocittà prevede un organico composto da:

- Coordinatore di struttura
- Educatori professionali

Inoltre ci si avvale di altro personale esterno, in particolare del servizio di psicologia dell'ASL d Torino, per percorsi di supporto personalizzati.

## 5. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel servizio sarà effettuata dalla Commissione U.M.V.D. - Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità del territorio, così come previsto dalla normativa regionale (*Deliberazione della Giunta Regionale n. 26-13680 del 29 marzo 2010*). Una volta approvato il progetto proposto all'interno della suddetta commissione, si procede con l'inserimento in struttura, appurata anche la compatibilità con eventuali ospiti già presenti.

Il Coordinatore cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa;
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente;
- presenta e consegna la Carta del Servizio.

Successivamente accompagna l'interessato (con i familiari, se presenti) e i servizi di riferimento in visita presso la struttura: il senso di questi primi contatti è anche conoscitivo, raccogliendo il maggior numero di dati/informazioni sulla storia (sociale e clinica), condizioni di vita attuali, problematiche, bisogni ed esigenze della persona da inserire. Questa analisi è fondamentale, oltre che per valutare la compatibilità dell'ospite con il nuovo contesto, anche per avviare una fase di osservazione generale (in genere di circa due mesi) che sarà poi alla base della formulazione degli obiettivi dell'intervento personalizzato.

Una volta presa in carico infatti, trascorso il primo periodo di inserimento, l'operatore di riferimento analizzerà i dati raccolti per redigere una prima relazione descrittiva dell'andamento della fase iniziale, quando la persona avrà incominciato a instaurare nuove relazioni e si sarà ambientata nel nuovo contesto abitativo e territoriale.

Tutto ciò premesso, si procede con l'ideazione del PROGETTO INDIVIDUALIZZATO, che dovrà essere in linea con quanto stabilito ed autorizzato in Commissione U.M.V.D., definendo obiettivi, metodologia, strumenti e tempi di realizzazione oltre che la descrizione del percorso lavorativo (borsa lavoro o progetti occupazionali), la frequenza di centri sul territorio e/o di laboratori/ associazioni, per favorire una corretta gestione del tempo libero oltre che per ampliare la rete sociale della persona, spesso debole o addirittura priva di contatti validi.

In sintesi, il PROGETTO INDIVIDUALE viene definito e documentato sulla base delle indicazioni già delineate dall'U.M.V.D. e deve indicare:

- le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;
- i risultati che si vogliono ottenere (Obiettivi);
- la capacità di risposta del servizio in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi di rete.

In sintesi, per ogni P.L. è necessario:

1. indicare l'operatore responsabile dello stesso (referente);
2. indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari (condivisione/consapevolezza degli interventi programmati);
3. descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
4. stabilire tempi e modalità di verifica.

Ogni progetto deve essere sottoposto a verifica periodica, per poter essere riveduto e corretto durante le sue fasi di realizzazione.

#### DOCUMENTI

Prima dell'ammissione al servizio, è necessario reperire la seguente documentazione:

- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE, RELAZIONI EDUCATIVE, REFERTI ESAMI SANITARI, VERBALE INVALIDITÀ)
- DOCUMENTAZIONE RIFERITA A EVENTUALI PRECEDENTI INSERIMENTI IN STRUTTURE/SERVIZI A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO
- LE PRESCRIZIONI MEDICHE, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI IN AUTO-SOMMINISTRAZIONE
- LA PRESCRIZIONE MEDICA RELATIVA ALL'EVENTUALE UTILIZZO DI SPECIFICI PRODOTTI IGIENICO SANITARI O AUSILI.

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITÀ
- CODICE FISCALE/ TESSERA SANITARIA
- EVENTUALI ESENZIONI PER PATOLOGIA

da conservare in cartella ed eventualmente produrre all'occorrenza.

## 6. Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire su richiesta dei Comuni, delle ASL o dall'utente stesso, oppure su decisione motivata della Cooperativa, previa validazione ed individuazione delle modalità da parte delle Amministrazioni invianti.

Le dimissioni avvengono nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi descritti nel progetto educativo individuale – termine del percorso;
- incompatibilità tra l'utente e il progetto di servizio;
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti.

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali di riferimento, mettendo in atto la procedura in vigore.

## 7. Gestione dati e tutela della privacy

La gestione dei dati sensibili avviene nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione Dati (GDPR) – UE 679/2016 in materia di privacy. L'accesso e la gestione delle informazioni personali degli utenti, sono consentite esclusivamente al personale dedicato all'assistenza diretta dell'utente (Responsabile di struttura, Educatori, OSS) per il profilo educativo/sanitario, e al personale incaricato della gestione amministrativa per la sola parte delle notizie utili allo svolgimento delle pratiche di competenza.

Tutto il personale della Cooperativa è vincolato contrattualmente al segreto professionale che vieta la divulgazione a qualsiasi titolo e con qualunque mezzo di ogni tipo di informazione.

L'accesso a parte delle informazioni è possibile, su richiesta scritta, agli utenti stessi nonché alle figure che ne hanno l'autorità.

Gli atti e i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari sono affidati agli incaricati del trattamento per lo svolgimento dei relativi compiti, i medesimi sono controllati e custoditi dagli incaricati fino alla restituzione, in modo che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione, e siano restituiti al termine delle operazioni affidate.

I documenti cartacei contenenti dati sensibili sono stabilmente custoditi in appositi armadi chiusi, il cui accesso è vietato al personale non autorizzato.

Il trattamento dei dati personali con strumenti elettronici è consentito ai soli incaricati dotati di credenziali di accesso.

## 8. Metodologia di lavoro

La caratteristica principale del Servizio che distingue anche l'intera proposta di Servizi della Cooperativa, è il metodo di lavoro basato su quattro linee guida principali:

### PROGETTUALITÀ

- L'équipe di lavoro è composta da educatori professionali, affiancati e supportati all'occorrenza da figure professionali esterne, quali possono essere psicologi e psichiatri.
- I *Progetti Individuali* di ogni ospite vengono presentati e discussi in équipe e periodicamente aggiornati e rivalutati nei tempi, nella metodologia e negli obiettivi, in collaborazione con i servizi inviati.

### SERVIZIO ALLA PERSONA

- L'équipe offre una modalità di lavoro basata sulla disponibilità, il supporto, la relazione di aiuto, partendo dalle caratteristiche proprie di ciascun utente. Questo atteggiamento di ascolto, dialogo e rispetto per la persona si rivela un valido metodo per la valorizzazione delle risorse di ognuno, nei percorsi individuali, al fine di formulare un piano mirato al singolo individuo.

### INTEGRAZIONE SOCIALE

- È favorita tramite un lavoro di ricerca di rete territoriale da parte del servizio, che valuta e propone l'inserimento degli utenti in associazioni sportive, culturali o di promozione sociale, oppure in aziende del territorio, creando relazioni significative e scambi culturali, attività di volontariato o attività para-lavorative e/o lavorative.

### FORMAZIONE

- La formazione del coordinatore e dell'équipe avviene in relazione a corsi e seminari tenuti da agenzie private o dell'Università, al fine di favorire un migliore aggiornamento e qualificazione delle prestazioni.

## 9. Organizzazione oraria

Il servizio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno: la cooperativa prevede una copertura di 5 ore al giorno, incluse quelle dedicate alla progettazione, alle relazioni di aggiornamento, al lavoro di rete (rapporto con famigliari/servizi di riferimento) e alle uscite ricreative.

## 10. Documentazione

All'interno del servizio è presente la seguente documentazione:

- Documentazione relativa alla Cooperativa e al Servizio di Autonomia: sono contenute informazioni relative alla Cooperativa Panta Rei (autorizzazione al funzionamento, accreditamento, certificazione degli impianti dell'abitazione, Documento sulla Valutazione dei Rischi il cui aggiornamento spetta al RSPP (Alessandro Nepote) o, su richiesta del datore di lavoro, al Preposto (Samantha Alvaro e Simona Liberto), o a consulenti esterni;
- Registro antincendio;
- Schede operatori: contiene le copie di tutte le schede utili all'équipe, e agli utenti; sarà compito di ogni operatore il mantenimento completo della modulistica e il suo corretto utilizzo;
- Libretti di istruzione e garanzie: al suo interno saranno conservati tutti i libretti di istruzione di ogni genere di elettrodomestico o strumento presente all'interno della Struttura, sia esso di appartenenza della cooperativa o degli utenti. In tale faldone dovrà essere conservata, inoltre, copia degli scontrini d'acquisto da allegare alla garanzia;
- Faldone Misure di Contenimento "COVID19";
- Faldone protocolli e procedure: all'interno di questo faldone si trovano i protocolli e le procedure generali e specifiche del servizio;
- Faldone educativo: ve n'è uno a nome di ciascun utente e dovrà contenere tutta la documentazione di natura non sanitaria, inerente alla persona, correttamente archiviata, per facilitarne la consultazione all'occorrenza. Al suo interno si troverà una prima pagina di intestazione con tutti i dati anagrafici e i contatti di riferimento dell'utente (costantemente aggiornata), i documenti inerenti un'eventuale esenzione, il verbale d'invalidità, i dati relativi all'amministratore di sostegno e/o tutore (se presente), documenti bancari (in caso di gestione conto corrente), relazioni educative, P.I. e documenti vari e differenti da quelli elencati;
- Cassa ragazzi: contiene, per ogni singolo utente, il registro delle entrate/uscite della quota personale dell'ospite, con allegata tutta la relativa documentazione (scontrini, ricevute, fatture) per ogni operazione; la rendicontazione viene effettuata quotidianamente (indipendentemente dalla presenza di un amministratore) e il registro è su base mensile;
- Diario operatori: utilizzato dall'équipe per passare le informazioni di quanto avvenuto nel proprio turno, all'operatore successivo; tra i principali strumenti di lavoro, è necessario il suo corretto utilizzo per integrare (in modo puntuale, sintetico e preciso) i passaggi di consegne orali che avvengono nell'arco della giornata;
- Faldone legale: si predispone esclusivamente per gli ospiti soggetti a misura cautelare e contiene tutta la documentazione inerente alla specifica situazione legale;
- Cassa spese servizio: contiene il registro delle entrate/uscite di tutte le spese sostenute dalla cooperativa con allegata la relativa documentazione (scontrini, ricevute, fatture) per ogni operazione; la rendicontazione viene effettuata quotidianamente e il registro è su base mensile;
- Agenda settimanale: strumento utilizzato per annotare tutti gli appuntamenti di ordine sanitario previsti e altri promemoria di vario genere.

## 11. I Servizi offerti

La principale funzione del servizio pone la cura del contesto/ambiente come elementi fondamentali per strutturare le basi degli interventi educativi e la loro potenziale buona riuscita: la dimensione familiare (verso cui si orienta la tipologia di ogni nostra struttura), è il modello da cui si parte per definire, di base, il clima del servizio. Con queste premesse, si espletano le funzioni educativo/riabilitative: la convivenza, il soddisfacimento dei bisogni primari, la presenza di figure educative stabili, la struttura stessa, sono elementi che richiamano il tessuto domestico. Ciascun ospite porta con sé la propria esperienza familiare, caratterizzata da una specifica misura affettiva, da radicate abitudini, orari e ruoli definiti all'interno del nucleo di provenienza. Si ritiene pertanto fondamentale accogliere la persona partendo dal rispetto della sua storia, delle sue esigenze, dei suoi ritmi e dei suoi legami affettivi, per poi lavorare su un corretto livello di adattamento.

L'ospite sarà coinvolto nella scelta e nella collocazione dei complementi di arredo e stimolato nella personalizzazione delle camere.

Ogni spazio della struttura deve poter essere fruito agevolmente da ciascun ospite, pur trattandosi di uno spazio istituzionale, regolamentato e strutturato.

### LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Le attività di assistenza, dati i presupposti di questo tipo di servizio, sono integrate con quelle educative e tengono conto sia delle esigenze primarie dell'ospite (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) sia dei suoi bisogni di coinvolgimento nella realtà quotidiana, insieme all'acquisizione (ove necessario) ma soprattutto al mantenimento, di tutte le sue capacità. L'educatore ha il compito di supervisionare che gli ospiti siano in grado di provvedere al soddisfacimento dei requisiti citati, e intervenire in caso di necessità di supporto.

Le attività previste saranno finalizzate ai seguenti obiettivi:

- il soddisfacimento dei bisogni assistenziali e di cura della persona;
- il mantenimento delle autonomie e degli apprendimenti acquisiti;
- proposte di situazioni piacevoli in relazione ai bisogni espressi dall'utente con particolare attenzione al contesto ambientale.

È importante sottolineare, nel lavoro di rapporto con la persona, l'importanza della qualità del rapporto e del supporto relazionale, che consiste soprattutto nel saper comunicare, dopo aver imparato ad ascoltare; occorre perciò che il professionista sia qualificato, in grado di lavorare in équipe, integrando la propria analisi ed il proprio intervento con quello degli altri per costruire un progetto individualizzato per la persona. In tale contesto l'educatore viene a connotarsi come un promotore di processi nell'ambito di una programmazione per obiettivi al fine di promuovere un'autonomia professionalmente e *umanamente* supportata.

### LE ATTIVITÀ SOCIO - EDUCATIVE

Le attività non sono strutturate ma dipendono dalle situazioni personali e sono pensate soprattutto sul versante socio relazionale, con lo scopo di creare/migliorare questi aspetti nella vita degli ospiti, che spesso hanno grosse carenze di conoscenze personali e necessitano di un aiuto nella programmazione del proprio tempo libero.

#### Attività interne

In generale riguardano il supporto nel provvedere alla cura di sé e dello spazio abitato, nell'ottica di considerare quest'ultimo come una vera e propria casa.

#### Attività esterne

Programmazione di uscite culturali e di svago, secondo gli interessi e le inclinazioni di ciascuno, finalizzate a sviluppare la sfera relazionale, incrementando le occasioni di incontro e di conoscenza del territorio, e a

favorire una maggiore strutturazione del tempo libero, che non sia lasciato al caso per risultare poi “vuoto”.

#### USCITE RICREATIVE

Ogni possibilità di uscire dal contesto operativo della struttura, offre l'occasione di sperimentarsi nel tessuto sociale (sempre nell'ottica dell'integrazione e dell'inclusione) ed è per gli ospiti un'esperienza gratificante, oltre che formativa.

Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, permette a tutti di sviluppare nuovi bisogni (riconoscerli ed esplicitarli) ampliando così la capacità di desiderare e di misurare le proprie potenzialità sia nelle situazioni positive, sia quando ci si scontra con i propri limiti, ponendosi così nella condizione di sperimentare la frustrazione e la propria soglia di tolleranza, nonché il superamento della stessa.

Nei progetti individuali saranno delineate le uscite, strutturate e non, di tipo: *ludico/aggregativo e culturale*, uscite sul territorio, visite a musei, cinema; *ricreativo e di intrattenimento* (gite, feste, momenti di convivialità).

## 12. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso:

#### INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEI P.I.

Gli operatori referenti del caso, insieme al responsabile o coordinatore della struttura, incontrano i familiari all'interno del servizio. Il colloquio con le singole famiglie ha una durata di circa un'ora e verrà spiegato in dettaglio il progetto personale mettendo il focus in particolare sugli obiettivi individuati.

#### INCONTRI COLLETTIVI CON I FAMILIARI

Sono previsti dei momenti dedicati alla presentazione di proposte e programmi che riguardano il servizio (soggiorni, feste, nuove attività) dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi, si ricercano collegialmente le soluzioni e si espongono scelte educative. Agli incontri formali e informali con il gruppo familiare è essenziale la presenza di tutte l'équipe e dei referenti istituzionali.

Questi spazi sono dedicati al confronto su temi specifici, quali:

- Presentazione e programmazione annuale (progetto di servizio e calendario delle attività);
- Confronto e verifica sull'andamento del Servizio.

#### CONTATTI ESTEMPORANEI

Oltre che con il gruppo genitori, è possibile organizzare occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuate per il loro superamento. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto che contribuisce ad evidenziare una dimensione di apertura e di accoglienza, oltre che di trasparenza del lavoro con l'ospite. Si favoriscono inoltre i contatti telefonici e i colloqui individuali tra i familiari e gli operatori.

## 13. La tutela dell'utenza

#### I DIRITTI

L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di:

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- essere assistiti e curati con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché dei propri orientamenti e modelli culturali;

- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie predisposte, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento;
- proporre reclami che vanno sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

#### I DOVERI

L'utente e i suoi familiari hanno il dovere di:

- rispettare quanto previsto nella presente carta dei servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso;
- condividere e sottoscrivere il *Patto di Servizio* quale documento che stabilisce i principi alla base del progetto di servizio di autonomia;
- condividere e sottoscrivere il *Regolamento di Servizio*;
- rispettare il personale del servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nel servizio;
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante l'esercitazione relativa al Presidio.

## 14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo è considerato uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolati ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta all'indirizzo mail: [direzione@pantareiscs.it](mailto:direzione@pantareiscs.it)

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde sempre in forma verbale o scritta entro 10 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### SUGGERIMENTI

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile inviare una mail all'indirizzo [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)

## 15. Modalità di coinvolgimento dei volontari

Nel rapporto con la realtà territoriale, il volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio sul territorio, capace di proporre percorsi di integrazione.

La Cooperativa Pantarei s.c.s. collabora con il Servizio Civile Universale (Nazionale e Internazionale), promuovendo l'inserimento di giovani che scelgono di entrare in contatto con la disabilità e con la realtà residenziale e che oltre a svolgere essi stessi un'esperienza formativa di rilievo, si rivelano essere una risorsa importante per il servizio e spesso assumono anche un grande valore affettivo per gli ospiti.

## 16. I nostri riferimenti

### Sede del Servizio di Autonomia “Centrocittà”

Via Bava, 5 - Torino (TO)

Responsabile Ed. CONCAS Elisabetta

Tel. 011.2359294 \_ Cell. 342.1008020

e-mail: [e.concas@pantareiscs.it](mailto:e.concas@pantareiscs.it)

COOPERATIVA SOCIALE PANTA REI - ONLUS

### Sede Legale

Via Bava, 5 – 10124 – Torino (TO)

### Uffici amministrativi

Via Bava, 35 – 10124 – Torino (TO)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00

Tel 011.2359294

e- mail: [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)

P.IVA 08518590016

## 17. I nostri servizi

### COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE

Comunità "L'Arcobaleno" - Via Asti n.39, Murisengo (AL)

Comunità "Cascina al Gallo" - Via Torino n. 110, Murisengo (AL)

### SERVIZI DI AUTONOMIA

Servizio di Autonomia “Albanova” – Via Asti n.22, Murisengo (AL)

Servizio di Autonomia “Centrocittà” – Via Bava n.5, Torino (TO) Piano 1° - 2 posti letto \_ utenza maschile

Servizio di Autonomia “Centrocittà” – Via Bava n.5, Torino (TO) Piano 2° - 2 posti letto \_ utenza femminile